

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PERDAGANGAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL DAERAH KOTA BITUNG

DON RAY L. PAPULING
JANTJE MANDEY
JERICHO D. POMBENGI

Abstract : Service public by public bureaucracy represent one the materialization of state apparatus function as serving society beside as serving state. Service public by meant public bureaucracy is secure and prosperous of society (citizen). Therefore, government, specially bureaucracy service of public, owning authority to publish various permit type, shall develop; build mechanism and system service of trustworthy permit so that conduct activity service of permit swiftly is, timely, cheap, transparent and akuntabel. To race growth of economics in Town of Bitung, hence government of Town conduct bureaucracy reform, specially area service of permit and cultivation of capital as policy instrument to create climate of effort which kondusif. Pursuant to problems above, writer interest to do research by lifting title : Implementation Policy Service Of Permit is Effort Commerce At Corporation Inwrought Permit And Investation Of Capital Area Town of Bitung.

Keyword : Implementation, Policy Service, Public Services.

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu organisasi pemerintah sering disebut sebagai 'pelayan masyarakat' (*public servant*). Hal ini sejalan dengan pendapat Rasyid (1998) bahwa pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik (*public services*)

oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik

Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mahmudi (2005 : 229) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana diketahui bahwa dewasa ini kondisi masyarakat telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Widodo, 2001).

Dalam kondisi masyarakat seperti ini, birokrasi pelayanan publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).

Khusus di tingkat daerah, Menteri Dalam Negeri mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri

Dalam Negeri, Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah, yang kemudian ditindak lanjuti oleh pemerintah daerah melalui Peraturan Daerah (Perda), kemudian dioperasionalkan melalui Peraturan Gubernur(Pergub) untuk Daerah provinsi dan Peraturan Bupati/Walikota untuk Daerah Kabupaten/Kota.

Untuk memacu pertumbuhan ekonomi di Kota Bitung, maka pemerintah Kota melakukan reformasi birokrasi, khususnya dibidang pelayanan perizinan dan penanaman modal sebagai instrumen kebijakan untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif. Dengan merujuk pada Permendagri, Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah, maka pemerintah kota Bitung menerbitkan Peraturan Daerah (Perda) nomor 12 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Kota Bitung, kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Bitung, Nomor 43 Tahun 2012, tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah Kota Bitung.

Berdasarkan data masih ada keluhan masyarakat pengguna layanan, terutama para pedagang yang sering mengurus izin usaha perdagangan (SIUP) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan) masih merasa bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagibeberapa hal yang sering menjadi keluhan masyarakat dalam mengurus izin diantaranya adalah : a) Ketidakpastian waktu tentang penyelesaian pengurusan izin usaha perdagangan (SIUP) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan); b) Ketidak-pastian tentang syarat serta dokumen untuk mengurus; c) Buruknya sifat para pelayan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimana para pelayan publik dinilai pilih kasih dalam melayani masyarakat dalam mengurus izin usaha perdagangan (SIUP) dan TDP (Tanda Daftar Perusahaan); d). Sulitnya menghubungi/mencari para pegawai; e). Pengenaan biaya yang adil dan wajar masyarakat juga sering mengeluh mengenai hal ini dimana para aparatur dinilai mempersulit masyarakat dalam mengurus TDP dan SIUP.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sarjana strata satu (S-1) dengan mengangkat judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha

Perdagangan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Daerah Kota Bitung.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif-kualitatif. Metode deskriptif, dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Nawawi, 1995).

B. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah kajian tentang implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha perdagangan yang dilaksanakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah (BPPT-PMD) Kota Bitung.

Selain itu, penelitian ini dapat mengidentifikasi sekaligus menganalisis keberhasilan atau kinerja pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan usaha perdagangan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah (BPPT-PMD) Kota Bitung.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) dan

teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud di atas, maka dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

. Teknik dokumentasi, dilakukan untuk menjangkau data sekunder yang berkaitan dengan data statistik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah (BPPT-PMD) Kota Bitung, seperti : data pegawai, data produk pelayanan, termasuk data pelayanan perizinan usaha perdagangan, dan lain-lain.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, di samping pengamatan secara langsung di lapangan, juga digunakan teknik interview terhadap informan yang telah ditentukan, dengan cara mengajukan pertanyaan yang berpedoman pada daftar pertanyaan (*interview guide*) yang telah disusun sebelumnya. Dalam melakukan interview, pertanyaan tidak hanya terpaku pada pedoman wawancara, tetapi dapat berkembang sesuai kenyataan yang ada di lapangan. Selanjutnya untuk membuktikan benar tidaknya jawaban atau pernyataan informan, perlu didukung dengan data sekunder yang didapat dari studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini, antara lain : unsur pelaksana

kebijakan pelayanan perizinan dan (BPPT-PMD) Kota Bitung, dan pelaku usaha perdagangan. Banyaknya informan yang ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 15 orang.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan ialah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif, baik dari data hasil wawancara maupun data melalui penyebaran kuesioner dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai. Untuk data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner akan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis tabel (Tabel frekuensi) kemudian dapat pula dideskripsikan melalui grafik atau gambar.

Analisis data dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari yang berbentuk khusus ke bentuk umum, atau penalaran untuk mencapai suatu kesimpulan mengenai semua unsur-unsur penelitian yang telah diperiksa atau diteliti dalam penelitian mengenai implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha perdagangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Rangkuman Hasil Wawancara dan Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan, termasuk kebijakan pelayanan perizinan usaha perdagangan turut ditentukan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu : komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap aparat pelaksana), dan struktur organisasi pelaksana kebijakan yang merupakan penentu keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha perdagangan dengan sistem pelayanan terpadu Kota Bitung. Keempat dimensi tersebut dapat dijelaskan berturut-turut sebagai berikut :

a. Dimensi Komunikasi

Komunikasi merupakan sarana untuk menjadikan pelaksana kebijakan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan. Setiap kebijakan yang akan diimplementasikan dapat disalurkan kepada orang-orang yang tepat (berkompeten) melalui komunikasi yang harus dinyatakan dengan jelas, tepat dan konsisten. Komunikasi yang jelas, tepat dan konsisten diharapkan dapat efektif dalam menyampaikan informasi yang

dapat diterima dengan jelas pula oleh implementor, target group dan pihak lain yang berkepentingan, terutama berkaitan dengan maksud, tujuan dan sasaran serta substansi dari kebijakan publik yang akan diimplementasikan.

Informasi yang dikembangkan oleh manajemen pada BPPT-PMD Kota Bitung telah terpola dengan baik dan sistematis sehingga memudahkan dan mempercepat pelaksana kebijakan untuk mengimplementasikan substansi program/kebijakan pelayanan perizinan terpadu, khususnya pelayanan perizinan usaha perdagangan. Hampir semua kelompok sasaran yang dalam hal ini adalah masyarakat pengguna layanan perizinan usaha perdagangan (pelaku usaha) menyatakan dengan tegas bahwa substansi kebijakan pelayanan perizinan usaha, khususnya persyaratan perizinan belum dikomunikasikan atau disosialisasikan kepada pengguna layanan sehingga mengakibatkan terjadinya keterlambatan dalam proses pelayanan perizinan karena masyarakat pengguna tidak mengetahui pasti persyaratan-

persyaratan. Dengan demikian, implementasi kebijakan dari dimensi komunikasi, terutama tentang persyaratan perizinan usaha perdagangan belum secara optimal dilakukan oleh pihak BPPT-PMD Kota Bitung.

b. Sumber daya

Sumber daya atau risorsis dalam konteks implemntasi kebijakan pelayanan perizinan terpadu, khususnya pelayanan perizinan usaha perdagangan terdiri dari sumber daya manusia, mulai dari level pimpinan samapai pada pegawai pelaksana atau staf, peralatan, fasilitas kerja, material, financial dan kewenangan. Tanpa sumber daya yang memadai, dapat dipastikan bahwa kebijakan tidak dapat diimplementasikan secara efektif.

Dari aspek peralatan dan fasilitas kerja, ternyata BPPT-PMD Kota Bitung dapat dikatakan sangat layak dan memenuhi syarat untuk melaksanakan atau mengimplementasikan kebijakan pelayanan dibidang perizinan terpadu, termasuk pelayanan perizinan usaha perdagangan. Hal ini ditekankan oleh semua informan bahwa sumber daya organisasi,

seperti SDM pegawai, fasiitas dan peralatan pendukung serta anggaran cukup tersedia dan memadai untuk mengimplementasikan kebijakan pelayanan perizinan terpadu, terutama pelayanan perizinan usaha perdagangan di Kota Bitung.

c. Disposisi (Sikap Aparat Pelaksana)

Motivasi merupakan faktor pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu atau berperilaku sesuai dengan keinginan faktor pendorong. Bagi pegawai, dorongan untuk berperilaku atau melakukan tugas dengan baik karena termotivasi oleh adanya kompensasi atau insentif yang akan diterima. Kompensasi yang diberikan oleh organisasi dalam berbagai bentuk atau jenisnya sesuai dengan prestasi yang diperlihatkan oleh pegawai itu sendiri, seperti gaji, uang lembur, insentif, bonus, berbagai jenis tunjang dan lain-lain yang bersifat inmateril seperti penghargaan dan lain-lain.

Dalam konteks implementasi kebijakan pelayanan perizinan terpadu Kota Bitung, maka para implementor memperoleh kompensasi dari unit kerjanya masing-masing atau dari instansi induknya, disamping ada insentif

yang diterima berdasarkan prestasi kerjanya masing-masing. Dengan adanya tingkat motivasi tertentu, maka para petugas/pegawai pelayanan memperlihatkan sikap dan perilaku yang cukup bervariasi, ada sikap yang ramah dan bersahabat, ada yang kurang ramah dan bahkan ada yang kurang bersahabat pada saat menerima masyarakat pengguna layanan.

d. Struktur Organisasi Pelaksana Kebijakan

Struktur organisasi adalah sistem formal dari beberapa hubungan tugas dan otoritas untuk mengendalikan orang-orang anggota organisasi dan mengkoordinir tindakan-tindakan mereka dalam menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi (Jones, 2003). Robbins (1994) mengemukakan bahwa struktur organisasi adalah "suatu sistem penetapan tugas-tugas yang akan dibagi, siapa melakukan apa dan melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi formal dan pola interaksi yang akan diikuti". Otoritas merupakan hak untuk bertindak dan memerintah seseorang (Schermerhorn et al., 1991). Mengacu pada pengertian struktur

organisasi ini, jelas terlihat bahwa tujuan utama dari struktur organisasi adalah pengendalian. Pengendalian dalam hal ini mencakup dua hal, yaitu (1) mengendalikan cara orang-orang dan mengkoordinir tindakan-tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi dan (2) mengendalikan penggunaan alat-alat untuk memotivasi orang-orang dalam mencapai tujuan organisasi.

Mengacu pada struktur organisasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal daerah (BPPT-PMD) Kota Bitung, maka dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa secara struktural, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal daerah (BPPT-PMD) Kota Bitung memiliki tiga tingkatan otoritas/kewenangan, yakni Kepala Badan sebagai tingkat Pimpinan Puncak, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan sebagai tingkat Pimpinan Menengah dan Kepala Sub-Bidang sebagai tingkat pimpinan bawah.

Pendelegasian wewenang dari atasan telah diberikan kepada bawahan yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) sehingga dapat berjalan secara efisien dan efektif. Petugas

pelayanan adalah orang yang paling dekat dengan masalah dan peluang yang dihadapi, baik oleh petugas itu sendiri maupun masyarakat pengguna layanan. Pendelegasian wewenang kepada bawahan akan merangsang munculnya inovasi dan kreativitas pegawai/petugas dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna layanan. Dampaknya adalah munculnya semangat kerja pegawai yang lebih tinggi, lebih banyak komitmen dan lebih produktif. Selain diberi wewenang, bawahan juga harus dilindungi karena tidak semua pimpinan menginginkan campur tangan bawahan dalam pengambilan keputusan.

Dalam hubungan ini, Kepala BPPT-PMD Kota Bitung, menegaskan bahwa pendelegasian kewenangan kepada bawahan telah dilakukan dan hal itu sesuai dengan SOP Badan sehingga bawahan atau pimpinan pada level bawah (operasional) secara cepat dapat mengambil keputusan operasional yang berkaitan dengan implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha perdagangan tanpa harus meminta restu atau petunjuk dari atasan sehingga pelayanan yang

berkualitas akan terlaksanakan dengan baik.

2. Dimensi Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan

Mengacu pada rangkuman hasil wawancara, dapat dikemukakan beberapa indikator dari dimensi pelayanan perizinan usaha perdagangan berdasarkan wawancara dengan informan, yang hasilnya dapat dikemukakan sebagai berikut :

a. Persyaratan Pelayanan Perizinan

Persyaratan pelayanan perizinan yang dimaksudkan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan perizinan sesuai dengan jenis perizinan yang diurus. Persyaratan dalam setiap jenis layanan perizinan mungkin saja berbeda, namun pada prinsipnya setiap pemohon diharuskan memenuhi atau melengkapi persyaratan tersebut sesuai dengan jenis layanan perizinan yang dibutuhkan agar tidak terjadi hambatan dan keterlambatan dalam proses pengurusannya dan dapat terselesaikan sesuai alokasi waktu yang telah disiapkan. Sering muncul masalah bahwa pemohon belum mengetahui

dengan pasti persyaratan apa yang harus diadakan sesuai jenis izin yang diperlukan, seperti jenis izin usaha perdagangan.

Persyaratan perizinan menurut sebagian besar informan dari unsur masyarakat pengguna layanan (pelaku usaha), ternyata belum disosialisasikan sehingga menyulitkan masyarakat pengguna layanan (pelaku usaha) untuk mengurus izin usaha mereka. Kondisi ini berdampak pada sering terjadi keterlambatan atau penundaan dalam proses penyelesaian perizinan, karena pelaku usaha sering bolak-balik dari dan ke kantor DPPT-PMD Kota Bitung untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

b. Prosedur Pelayanan Perizinan

Agar proses penyelenggaraan pelayanan perizinan tidak mengalami hambatan, maka diperlukan alur mekanisme pelayanan yang sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat pengguna layanan. Untuk itu, diperlukan paling tidak dua langkah yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan, yakni mengatur *lay-out* mekanisme pelayanan yang runtut dan

mengumumkan (menempelkan di papan pengumuman) mekanisme pelayanan tersebut untuk dapat dibaca atau diketahui oleh masyarakat pengguna layanan.

Dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan kepada masyarakat pengguna layanan perizinan usaha perdagangan terhadap kelancaran dan kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan terpadu dan Penanaman Modal daerah (BPPT-PMD) Kota Bitung dengan tetap mengedepankan prinsip pelayanan prima sehingga tercapai mutu pelayanan atau tingkat kepuasan pengguna layanan yang lebih baik. Prosedur pelayanan perizinan usaha pada BPPT-PMD agak berbelit-belit, karena harus melewati beberapa meja petugas, dan sering petugas yang bersangkutan tidak berada ditempat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara empiris, prosedur pelayanan perizinan di kantor BPPT-PMD masih terkesan berbelit-belit atau birokratis sehingga dapat menghambat percepatan pelayanan perizinan kepada pengguna layanan,

khususnya para pelaku usaha perdagangan.

c. Kesiapan petugas pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kesiapan petugas pelayanan, menurut Parasutaman dkk (dalam Tjiptono, 1996) merupakan salah satu indikator penting dari dimensi keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini bermakna bahwa petugas pelayanan harus siap atau berada ditempat pada saat masyarakat pengguna layanan membutuhkan pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai target waktu yang ditentukan.

Kecenderungan jawaban informan tentang sejauhmana kesiapan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan perizinan usaha perdagangan, dapat diamati dari hasil wawancara dengan informan dari unsur masyarakat pengguna layanan, bahwa petugas pelayanan kurang siap dalam memberikan pelayanan perizinan usaha perdagangan kepada pengguna

layanan. Hal ini dilihat dari kurangnya disiplin petugas pelayanan, dimana sebagian dari mereka sering datang terlambat, kemudian pulang sebelum jam tutup kantor.

d. Kenyamanan Lingkungan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan salah satu indikator yang sangat menentukan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan perizinan usaha perdagangan yang diberikan unit pelayanan publik, seperti Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal daerah (BPPT-PMD) Kota Bitung. Kondisi kenyamanan lingkungan pelayanan di Kantor tersebut, semua informan pengguna layanan mengatakan cukup nyaman dengan didukung oleh ketersediaan fasilitas dan peralatan penyunjang pelayanan yang cukup memadai.

e. Keamanan Pelayanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Ini bermakna bahwa selain suasana lingkungan pelayanan yang menjamin tidak terjadinya tindakan yang merugikan masyarakat pengguna, seperti pencopetan dan lain-lain, juga produk layanan publik yang diterima memberikan kepastian hukum, terutama dari sisi keautentikannya.

Hasil wawancara dari informan unsur masyarakat pengguna layanan menegaskan bahwa keamanan, baik fisik maupun produk layanan (keautentikan) dapat dijamin keamanannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum, hampir semua indikator dari implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha perdagangan yang diselenggarakan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah (BPPT-PMD) Kota Bitung sudah cukup

baik, kecuali indikator komunikasi yang berkaitan dengan sosialisasi persyaratan perizinan yang belum optimal pelaksanaannya. Sementara itu, dimensi pelayanan perizinan usaha, pada umumnya telah terealisasi dengan baik, kecuali aspek persyaratan dan prosedur perizinan belum optimal diimplementasikan.

2. Ada beberapa faktor sebagai penghambat pencapaian keberhasilan implemenntasi pelayanan perizinan usaha perdagangan adalah faktor eksternal, seperti egoisme sektoral dan kurangnya pemahaman masyarakat pengguna tentang persyaratan dan dokumen perizinan usaha perdagangan.

B. Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka dipandang perlu untuk memberikan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Implementor perlu mengoptimalkan sosialisasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan perizinan kepada para pelaku usaha perdagangan agar mempercepat proses implementasi pelayanan perizinan usaha perdagangan sehingga kinerja

pelayanan dapat dicapai secara optimal, efisien dan efektif.

2. Untuk mengatasi faktor penghambat, seperti egoisme sektoral dan rendahnya pemahaman masyarakat/pelaku usaha tentang persyaratan dan dokumen perizinan terhadap proses implementasi kebijakan perizinan usaha perdagangan, maka disarankan kepada pemerintah kota Bitung agar melakukan koordinasi dan pembinaan kepada instansi/dinas terkait serta mengoptimalkan sosialisasi jenis-jenis usaha, persyaratan dan dokumen perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S, 2001, *Analisis Kebijaksanaan : Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Edisi Kedua, Bumi Aksara, Jakarta.
- Dye, Th. R., 1992, *Understanding Public Policy (Seventh Edition)*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey 07632.
- Effendi, Sofian., 2001, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, MAP-UGM, Yogyakarta.
- Frederickson, H. George. 1997. *The Spirit of Public Administration*. San Francisco : Jossey Bass Publishers.
- Grindle, Merilee S., 1980., *Politics and Policy Implementation in the Third World.*, New Jersey: Princeton University Press
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Jilid I dan II*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Peters, B. Guy, 1984, *American Public Policy : Process and Performance*, New York : Franklin Watts.
- Tampubolon, Daulat. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta: Gramedia.
- Sumber Lain :
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah
- Peraturan Daerah (PERDA) Pemerintah Kota Bitung Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga lain Kota Bitung
- Peraturan walikota (PERWAKO) Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Rincian

Tugas, Fungsi dan Tata Kerja
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

dan Penanaman Modal Daerah kota
Bitung